Observaciones al Proceso de Contratación Plataforma de Notas:

CIRCULAR SED No. 4143.020.22.2.1020.002458 de junio 17 de 2022

En atención a los requerimientos establecidos la Resolución No. **4143.010.21.0.03575 de junio 24 de 2026**. Artículo Segundo y a las características técnicas mínimas señaladas para el proceso de contratación de la plataforma académica de notas, nos permitimos presentar las siguientes respuestas y aclaraciones respecto de la solución tecnológica **Portal ZETI**, conforme a las funcionalidades y condiciones de prestación del servicio:

PARÁGRAFO DEL ARTÍCULO SEGUNDO – ALOJAMIENTO DE BASE DE DATOS Y REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

Respuesta:

Portal ZETI se permite aclarar que la información académica, administrativa y documental registrada por cada Institución Educativa pertenece exclusivamente a dicha institución. **Portal ZETI** actúa como proveedor de la plataforma tecnológica que permite la gestión, administración y consulta de la información por parte de los usuarios autorizados de cada Institución Educativa.

En este sentido, la institución conserva el control sobre la información que administra a través de la plataforma y puede acceder a ella mediante el **Portal ZETI**, de acuerdo con las funcionalidades y permisos establecidos para los usuarios administradores.

La plataforma permite a la Institución Educativa administrar su información y obtener los datos registrados en el sistema mediante las funcionalidades disponibles para tal efecto.

Se aclara que el modelo de operación de **Portal ZETI** no contempla la entrega de la base de datos como un activo del proveedor ni la apropiación de la información de las instituciones educativas. La información es propia y exclusiva de cada Institución Educativa.

En relación con el requerimiento de que la base de datos y el repositorio de documentos se encuentren alojados en servidores propios de la institución, se precisa que **Portal ZETI** opera bajo un modelo de servicio tecnológico en la nube, en el cual la infraestructura tecnológica es administrada por el proveedor de la solución y la información almacenada corresponde exclusivamente a cada Institución Educativa.

Por lo anterior, la Institución Educativa conserva la titularidad y control sobre su información y puede acceder a ella y obtenerla a través de los mecanismos y funcionalidades habilitados por **Portal ZETI**.

---

1. EXPORTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Requerimiento: La información es única y exclusiva de la institución, por tal motivo la plataforma debe permitir realizar exportaciones de la información en formatos .txt o formato Excel.

Respuesta:

Portal ZETI cumple con el principio de que la información registrada y producida por la Institución Educativa es única y exclusiva de esta.

La plataforma cuenta con funcionalidades que permiten a los usuarios autorizados realizar la consulta, gestión y obtención de la información administrada en el sistema.

De acuerdo con el módulo y tipo de información, Portal ZETI permite generar y obtener información mediante los mecanismos de exportación disponibles en la plataforma, incluyendo formatos compatibles con herramientas de procesamiento de información Excel y Pdf.

La Institución Educativa conserva en todo momento el control sobre la información registrada en el Portal ZETI.

---

2. SOPORTE TÉCNICO 5 X 8

Requerimiento: El soporte técnico de la plataforma debe ser 5 X 8, en los horarios comprendidos de las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Respuesta:

Portal ZETI dispone de soporte técnico durante cinco (5) días a la semana, en horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a viernes, para la atención de requerimientos relacionados con el funcionamiento y utilización de la plataforma.

El soporte está orientado a brindar acompañamiento a los usuarios autorizados de las Instituciones Educativas en la utilización de las funcionalidades del Portal ZETI y en la atención de incidentes o dificultades relacionadas con el servicio.

---

3. LÍNEA DE ATENCIÓN Y SOPORTE VÍA WHATSAPP

Requerimiento: Se debe proveer una línea de atención, ya sea celular o fija, y adicionalmente brindar soporte técnico vía WhatsApp.

Respuesta:

Portal ZETI dispone de canales de atención y soporte para las Instituciones Educativas, mediante los cuales se reciben y gestionan las solicitudes relacionadas con el funcionamiento y utilización de la plataforma.

Dentro de los canales de atención se dispone de comunicación telefónica y soporte mediante WhatsApp con 4 líneas telefónicas, permitiendo a los usuarios autorizados realizar consultas, reportar incidentes y solicitar acompañamiento técnico.

4. DATOS DE ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN

Requerimiento: Los datos de acceso a la administración de la plataforma son únicos y exclusivos de la institución.

Respuesta:

Portal ZETI garantiza que los accesos de administración de cada Institución Educativa son independientes y corresponden a los usuarios autorizados por cada institución.

Cada Institución Educativa cuenta con sus propios usuarios y credenciales de acceso, de acuerdo con los roles y permisos establecidos en la plataforma.

Los datos de acceso son administrados por la institución y su utilización corresponde exclusivamente a los usuarios autorizados por esta.

Portal ZETI no comparte las credenciales de acceso de una Institución Educativa con otras instituciones.

---

5. ACCESO A LA BASE DE DATOS POR PARTE DEL OPERADOR

Requerimiento: Si por algún motivo el operador requiere ingresar a la base de datos de la institución, debe informarlo previamente al Rector para obtener el debido permiso.

Respuesta:

Portal ZETI reconoce que la información administrada a través de la plataforma corresponde exclusivamente a cada Institución Educativa.

En los casos excepcionales en que, por razones de soporte técnico, mantenimiento, diagnóstico o solución de incidentes, sea necesario realizar alguna intervención técnica que implique acceso a información de la institución, Portal ZETI procederá de acuerdo con los protocolos de atención establecidos y solicitará la autorización correspondiente al responsable de la Institución Educativa, cuando ello resulte necesario.

El acceso técnico, cuando sea requerido, estará limitado al propósito específico que origine la intervención y será realizado bajo criterios de seguridad, confidencialidad y protección de la información.

---

6. VENTANAS DE MANTENIMIENTO

Requerimiento: Si la plataforma requiere ventanas de mantenimiento, estas deben ser informadas con mínimo tres (3) días hábiles a la institución.

Respuesta:

Portal ZETI informa a las Instituciones Educativas sobre las actividades de mantenimiento programado que puedan afectar la disponibilidad normal del servicio.

Cuando se requieran ventanas de mantenimiento programadas que impliquen una afectación o interrupción del servicio, estas serán comunicadas previamente a la Institución Educativa, procurando realizar las actividades en horarios que minimicen el impacto sobre la operación académica y administrativa.

Para los mantenimientos programados, Portal ZETI se compromete a realizar la comunicación previa con la anticipación requerida, siempre que la naturaleza y programación de la actividad permitan dicha anticipación.

En el caso de situaciones imprevistas, incidentes críticos o mantenimientos de emergencia necesarios para preservar la seguridad, estabilidad o integridad de la plataforma, la comunicación se realizará tan pronto como las circunstancias lo permitan.

---

7. ENTREGA DE INFORMACIÓN AL FINALIZAR EL CONTRATO

Requerimiento: En el momento de la finalización del contrato, el operador o contratista del software debe entregar toda la información producida por la Institución durante el año en un CD en formato .txt o Excel.

Respuesta:

Portal ZETI reconoce que toda la información producida y registrada por la Institución Educativa durante la ejecución contractual pertenece exclusivamente a esta.

La plataforma dispone de mecanismos que permiten a los usuarios autorizados de la Institución Educativa consultar y obtener la información administrada en el sistema.

En caso de finalización del contrato, Portal ZETI facilitará la obtención de la información de la institución mediante los mecanismos de exportación disponibles en la plataforma (Excel/Pdf) y, cuando corresponda, mediante los procedimientos técnicos acordados con la Institución Educativa para la entrega de la información.

La información podrá ser suministrada en formatos que permitan su consulta y procesamiento, de acuerdo con las características de cada conjunto de datos y las funcionalidades de exportación disponibles.

Se precisa que, en razón de los actuales medios tecnológicos, la entrega de la información no se encuentra limitada exclusivamente al uso de medios físicos como CD, pudiendo utilizarse mecanismos digitales de transferencia o descarga que garanticen la integridad y disponibilidad de la información.

8. PLAN DE BACKUPS

Requerimiento: El contratista debe mostrar un plan de backups durante toda la etapa contractual indicando fecha y hora de realización, tamaño del backup y ubicación donde se encuentra alojado.

Respuesta:

Portal ZETI cuenta con mecanismos de respaldo de la información y dispone de funcionalidades que permiten al administrador del Portal ZETI de cada Institución Educativa realizar el proceso de generación y obtención de copias de seguridad de la información administrada en la plataforma.

El administrador autorizado de cada Institución Educativa puede acceder a las funcionalidades habilitadas para la generación y descarga de los respaldos correspondientes, permitiendo que la institución pueda disponer de una copia de la información que administra.

Portal ZETI brindará al administrador de la Institución Educativa la orientación necesaria para realizar el procedimiento de generación y descarga del backup en la fecha y hora que desee y ubicarlo(alojarlo) en los dispositivos que la Institución Educativa tenga destinados para ello..

De esta manera, la Institución Educativa mantiene la posibilidad de obtener y conservar una copia de respaldo de la información que administra mediante el Portal ZETI.

---

9. ARQUITECTURA, TIPO Y UBICACIÓN DE SERVIDORES

Requerimiento: Entregar arquitectura donde se encuentra alojado el software, tipo de servidores, servidores en espejo y ubicación de los servidores.

Respuesta:

Portal ZETI opera bajo una arquitectura de servicios tecnológicos en la nube, utilizando infraestructura de **Google Cloud Platform (GCP)**.

La plataforma está desarrollada bajo tecnologías web y utiliza componentes tecnológicos orientados a garantizar la disponibilidad, seguridad y operación del servicio.

De manera general, la solución utiliza:

- Aplicación web desarrollada bajo arquitectura tecnológica basada en **Python y Django**.
- Sistema de gestión de bases de datos **PostgreSQL**.
- Infraestructura tecnológica en la nube proporcionada por **Google Cloud Platform (GCP)**.
- Mecanismos de respaldo y recuperación de información.
- Controles de acceso y seguridad para la protección de la información de las Instituciones Educativas.

En cuanto a la ubicación física específica de los servidores, esta corresponde a la infraestructura de centros de datos administrada por el proveedor de servicios de nube (**Google Cloud Platform (GCP)**.), de acuerdo con la infraestructura y configuración contratada para la operación de la plataforma.

En consecuencia, la información que se suministre estará orientada a acreditar la capacidad técnica y las condiciones de operación de la plataforma, sin comprometer la seguridad de la infraestructura tecnológica sobre la cual opera el servicio.

---

10. PLAN DE CONTINGENCIA ANTE CAÍDA DEL SERVIDOR PRINCIPAL

Requerimiento: Entregar plan de contingencia en caso de caída del servidor principal.

Respuesta:

Portal ZETI cuenta con mecanismos de respaldo y recuperación orientados a garantizar la continuidad del servicio y la protección de la información administrada por las Instituciones Educativas.

Ante la ocurrencia de incidentes que puedan afectar la disponibilidad de la plataforma, se aplican procedimientos técnicos de diagnóstico, recuperación y restablecimiento del servicio, de acuerdo con la naturaleza y gravedad del incidente presentado.

Los mecanismos de contingencia contemplan, entre otros aspectos, la identificación del incidente, diagnóstico técnico, recuperación de los servicios afectados y restauración de la información respaldada cuando sea necesario.

Portal ZETI mantiene procedimientos técnicos orientados a reducir los riesgos de pérdida de información y a restablecer la operación de la plataforma ante eventos que puedan afectar la disponibilidad del servicio.

CONSIDERACIÓN FINAL

Portal ZETI manifiesta su disposición para prestar el servicio de plataforma académica de notas a la Institución Educativa, garantizando que la información registrada y producida por la institución es de su exclusiva propiedad y que esta podrá acceder, administrar y obtener la información que se encuentre registrada en la plataforma, de acuerdo con las funcionalidades habilitadas.

De igual manera, Portal ZETI dispone de mecanismos de soporte, atención, respaldo y recuperación orientados a garantizar la continuidad y adecuada prestación del servicio.

La presente respuesta se presenta en conjunto con la propuesta comercial y técnica, con el propósito de brindar claridad sobre el alcance de la solución tecnológica ofrecida y las condiciones bajo las cuales se prestará el servicio.